

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Perumusan Masalah .....	5
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kerangka Teoritis.....	7
2.1.1 Teori Tentang Kualitas Jasa.....	7
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Jasa.....	7
2.1.1.2 Karakteristik Jasa .....	8
2.1.1.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	9
2.1.1.4 Manfaat Kualitas Jasa .....	10

2.1.1.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Jasa .....	12
2.1.2 Teori Tentang Keputusan Pemakaian Jasa.....	15
2.1.2.1 Pengertian Keputusan Pembelian.....	15
2.1.2.2 Proses Pengambilan Keputusan KONSUMEN.....	16
2.1.2.3 Tipe Pengambilan Keputusan Konsumen .....	18
2.2 Penelitian Yang Relevan .....	20
2.3 Kerangka Berfikir.....	22
2.4 Hipotesis Penelitian.....	24

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Populasi Dan Sampel .....	25
3.2.1 Populasi.....	25
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Varibel Penelitian Dan Definisi Operasional.....	26
3.3.1 Variabel Penelitian .....	26
3.3.2 Definisi Operasional.....	27
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	29
3.4.1 Uji Coba Instrumen.....	34
3.4.1.1 Uji Validitas .....	34
3.4.1.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.5 Teknis Analisis Data .....	35

3.5.1 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.5.3 Uji F (Uji Simultan) .....	39
3.5.4 Uji t (Uji Parsial).....	40

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

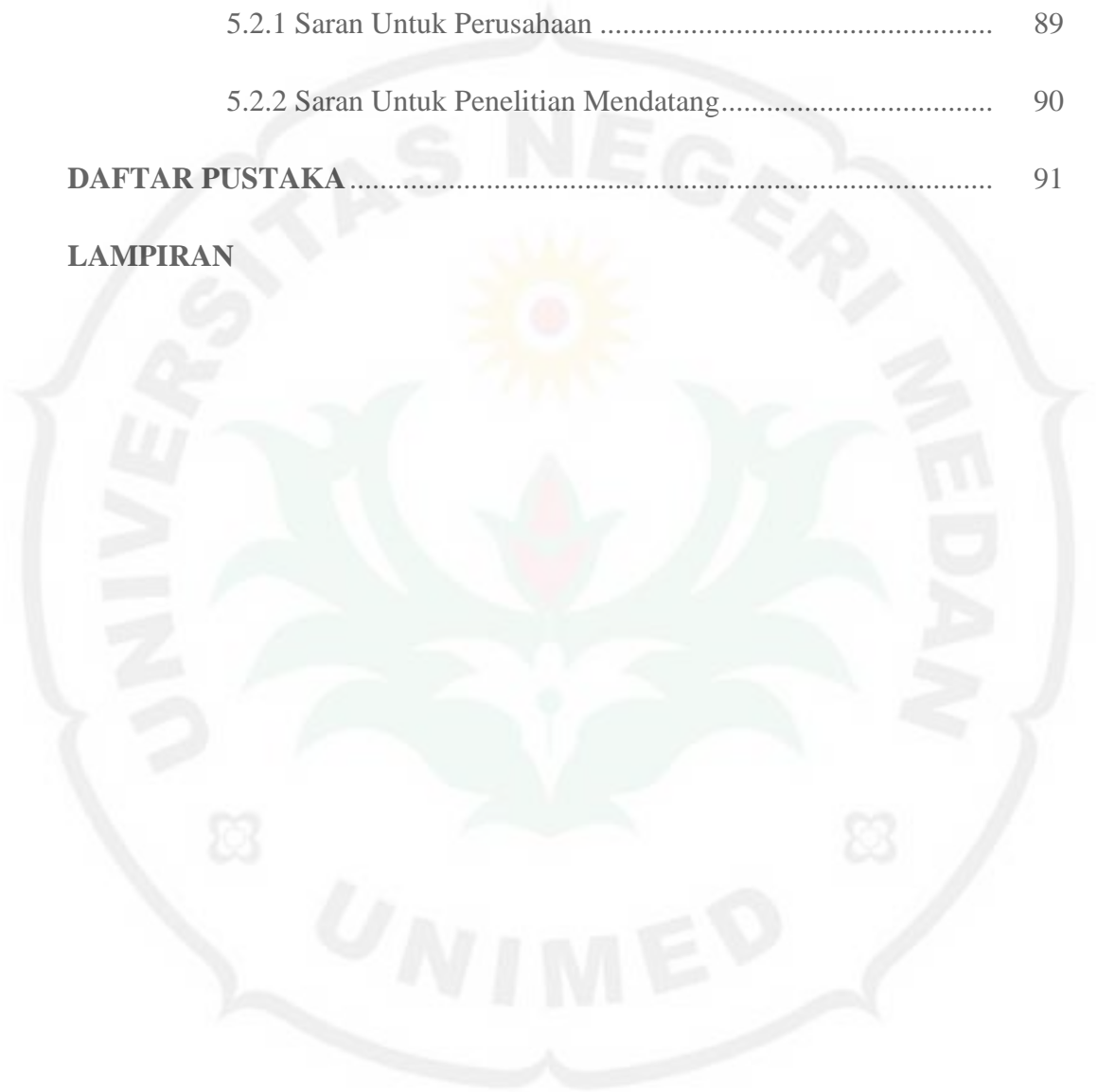
4.1 Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Perusahaan.....	43
4.1.1 Stuktur Organisasi.....	44
4.1.2 Uraian Tugas .....	45
4.2 Deskripsi Responden Penelitian.....	46
4.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	47
4.2.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.3 Analisis Jawaban Responden Terhadap Kualitas Jasa dan Keputusan Pemakaian Jasa .....	49
4.3.1 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Variabel Keandalan	50
4.3.2 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Varibel Bukti Fisik	51
4.3.3 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Varibel Daya Tanggap	52
4.3.4 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Varibel Jaminan ....	54
4.3.5 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Varibel Empati .....	55
4.3.6 Deskripsi Jawaban Responden Untuk Varibel Keputusan Pemakaian Jasa .....	57

4.4 Analisis Data dan Pembahasan .....	58
4.4.1 Hasil Uji Validitas .....	58
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	60
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	61
4.5.1 Hasil Uji Normalitas .....	61
4.5.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	64
4.6 Hasil Uji Hipotesis .....	65
4.6.1 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	65
4.6.2 Koefisien Determinasi .....	68
4.6.3 Uji F .....	68
4.6.4 Uji t .....	71
4.6.4.1 Hasil Uji t Variabel Keandalan .....	71
4.6.4.2 Hasil Uji t Variabel Bukti Fisik .....	74
4.6.4.3 Hasil Uji t Variabel Daya Tanggap .....	77
4.6.4.4 Hasil Uji t Variabel Jaminan .....	80
4.6.4.5 Hasil Uji t Variabel Empati .....	83
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	86

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	89

5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	89
5.2.2 Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



THE  
*Character Building*  
UNIVERSITY